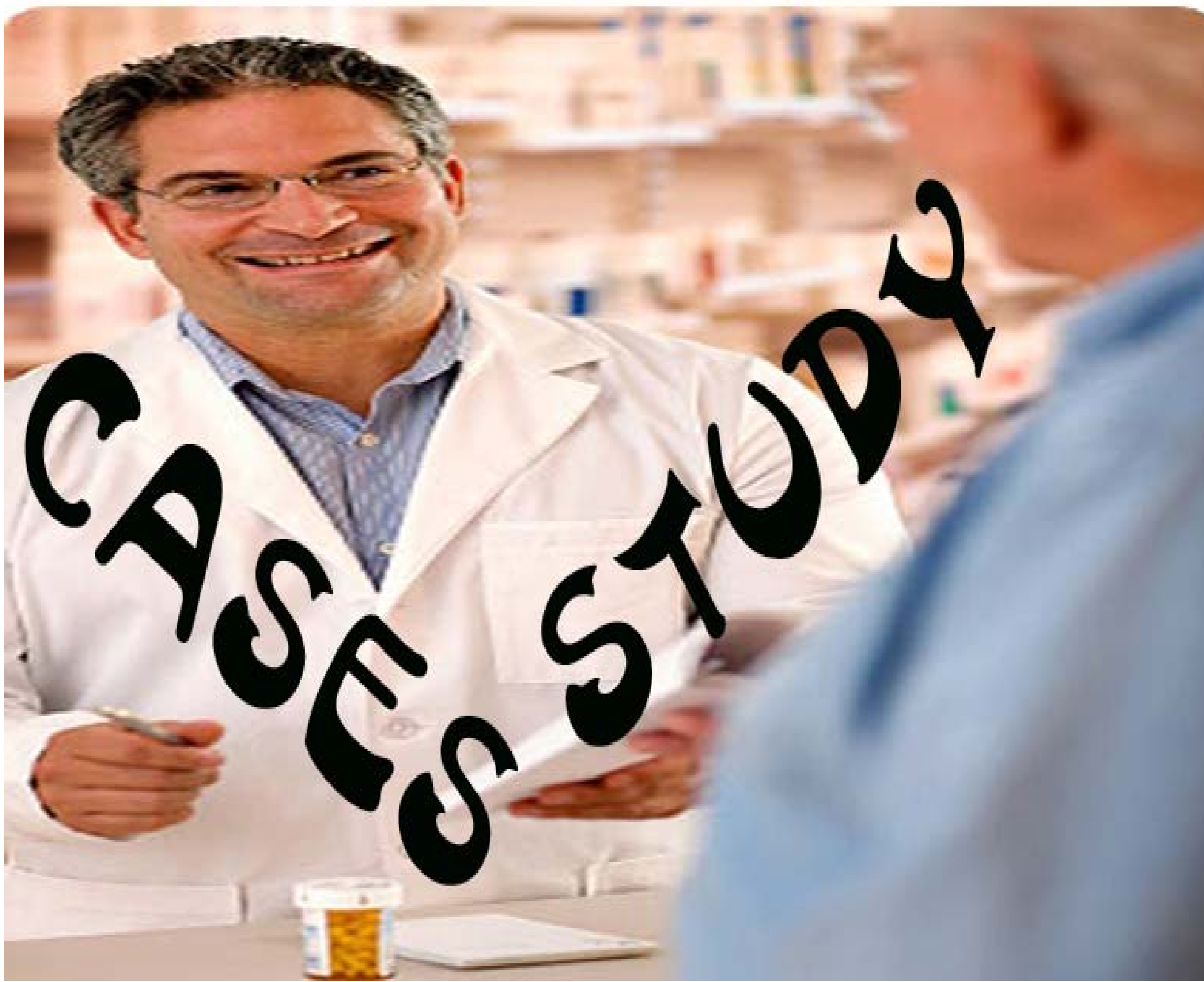




Free

Patient Counseling



AES®

السـلام عليكـم و رحمـة اللـه و بركاتـة

الحمد لله و الصلاة و السلام على سيدنا محمد و على الة و صحبة و سلم
ثم اما بعد..،
فقد قمت - بتوفيق اللة - بتقديم هذا العمل عسى ان يكون عونا لكل من يعمل في مجال الصيدلة على تقديم استشارة طبية او معلومة صحية بشكل جيد من اجل رفع مستوى الاداء المهني الصيدلي لعلة يكون جزء يساهم في رفعة الامة نحو مستقبل افضل.

و تعتمد طريقة عرض هذة المادة العلمية على جزئين رئيسيين بعد المقدمة العامة و هما :
اولا :- تبيين انماط الناس الذين يأتون الى الصيدلية.
ثانيا :- كيفية تنمية مهارة اعطاء المعلومة.

و نستعرض سويا الأسئلة التي يطلبها الصيدلي من المريض و اهميتها في تحديد المرض و العلاج المناسب و كذلك بعض الاحتياطات الواجبة و ايضا متى ينصح الصيدلي بالذهاب الى الطبيب

و قد تم كتابة معظم الكلام في البداية باللغة الانجليزية ثم بعد ذلك حلت محلها اللغة العربية في معظم الاحيان .
و الله من وراء القصد و هو يهدي السبيل

مقدم لكم التحية و سائلكم الدعاء
عبدا شاه

CONTENTS

Introduction

Every day, people come to the community pharmacy for advice about minor ailments
Members of the public present to pharmacists and their staff in three ways:

- Requesting advice about symptoms
- Asking to purchase a named medicine
- Requiring general health advice (e.g. about dietary supplements)

The pharmacist's role in responding to symptoms and overseeing the sale of over-the-counter (OTC) medicines is substantial and requires a mix of knowledge and skills in the area of diseases and their treatment.
In addition, pharmacists are responsible for ensuring that their staffs provide appropriate advice and recommendations.

و دي بعض الحاجات اللي الواحد لازم ياخد بالة منها

- ✓ General communication skills.
- ✓ What information is gathered by pharmacy staff?
- ✓ How is the information gathered by the pharmacy staff?
- ✓ Issues to be considered by pharmacy staff before giving advice.
- ✓ Rational content of advice given by pharmacy staff.
- ✓ How is the advice given?
- ✓ Rational product choice made by pharmacy staff.
- ✓ Referral.

Key skills are:

- Differentiation between minor and more serious symptoms
- Listening skills
- Questioning skills
- Treatment choices based on evidence of effectiveness
- The ability to pass these skills on by acting as a role model for other pharmacy staff.

Working in partnership with patients

Pharmacists must be skilled and knowledgeable about medicines and about the likely causes of illness.
Many patients will in fact be healthy people and may be experts in their own and their children's health.

Note that: The patient may have

Experienced the same or a similar condition in the past
Tried different treatments already
Their own ideas about possible causes
Views about different sorts of treatments
Preferences for certain treatment approaches

The pharmacist needs to take this into account in the consultation with the patient and to enable patients to participate by actively eliciting their views and preferences.

و دة طبعا مش عمال على بطال و لكن في حدود معينة

Not all patients will want to engage in decision making about how to manage their symptoms but some will want the pharmacist to simply make a decision on their behalf. What the pharmacist needs to do is to find out what the patient wants.

Part one

عادة ما يأتي الناس الى الصيدلة بهدف من الاتي :

اما انة يحتاج الى مستحضر صيدلي معين

او انة يشكو من اعراض معينة

او للسؤال عن معلومة صحية عامة

Responding to a request for a named product

لما حد يجيلك و يكون عاوز دواء معين " عاوز علبة .... " لازم تضع في اعتبارك ان المريض دة عاندة خبرة معينة

بمعنى انة

Has used the medicine before for the same or a similar condition and is familiar with it

دور الصيدلي هنا هو انة يتأكد و يطمن المريض ان اللى هو عاوزة دة هو الدواء المناسب او لا

و لازم ياخد في اعتبارة ال

The previous knowledge and experience of the customer

و هنا هتقابلنا مشكلة : ان معظم الناس اللي بتيجي علشان دواء بعينة .... مبتحبش تتسأل يامة او كل مرة نفس الاسئلة

و الحل بتاعها بطريقتين

اولا ************* ان انت براحة كدة تقول لة انت لية بتسأل .**

ثانيا ************* تقلل عدد الاسئلة .**

- A suggested sequence in response to a request for a named product

Ask whether the person has used the medicine before …

اولا **** لو كانت الاجابة .... yes

تسأل .... whether other medicines are being taken

ثانيا **** لو كانت الاجابة .... No

هنروح في سكة تانية

و نسأل ******************

Has it been recommended by a friend or family member?

Have they seen an advertisement for it?

بس الاحسن ان احنا

To follow the sequence for responding to requests for advice about symptoms
و دة هناخدة بعد كدة لواحدة

==

و خد بالك في التعامل كصيدلي من نوعين من الناس (من حيث جمع المعلومات و الاسئلة اللى تسألها)

Regular customers(زباين الصيدلية): whom the individual's medication history is known
The pharmacy patient medication records (PMRs)
و دي عبارة عن
Source of back-up information for regular customers

New customers:

طبعا انت مش عارف عنة اي معلومات ...... و بالتالى

More questions are likely to be needed.

Responding to a request for help with symptoms

في هذا الجزئ سنتكلم عن اربع خطوات هتساعدنا في التعامل مع المريض في الحالة دي

1) Information gathering

2) Decision making

3) Treatment

4) Outcome

Information gathering

و هيساعدنا هنا عدة اشياء لعل اهمها

1- Developing rapport
2- Listening
3- Questioning

و من المعلومات اتي من المهم السؤال عنها

What treatments (if any) have helped before?
What medications are being taken regularly?
What the patient's ideas, concerns are about their problem and possible treatment?

و اكتر حاجة هتساعد في الموضوع دة هي مهارة الاستماع الاستماع الاستماع للمريض
و علشان تبدأ حوار مع المريض يجب ان يبدأ ب
Open-type questions

و تذكر دائما ان :
مهارتك في الاستماع للمريض و التفاعل معة و ابداء التعليقات على كلامة سيساعدك كثيرا في الحصول على الصورة الكاملة عن حالة المريضة
و مثال على ذلك
و اللى هيوضحلنا اهمية هذا النوع من الاسئلة و ازاي انها هتخلي المريض يشرحلك الحالة بتاعتة و هو مستريح

Patient: Can you give me something for my piles (البواسير)?
Pharmacist: I'm sure I can.
To help me give the best advice, I'd like a bit more information from you,
So I need to ask a few questions.
Is that OK?
Patient: That's fine.
Pharmacist: Could you just tell me what sort of trouble you get with your piles?
و هو دة النوعى اللي
Open-type questions
و هو ممكن يتسأل بطرق تانية ...... زي
How does that affect you?

What sort of problems does it cause you?
Patient: Well, I get spells of bleeding and soreness. It's been going on for years.
Pharmacist: You say years? تذكر التفاعل
Patient: Yes, on and off for 20 years since my last pregnancy.
I've seen my doctor several times and had them injected, but it keeps coming back.
My doctor said that I'd have to have an operation but I don't want one;
Can you give me some suppositories to stop them bleeding?
Pharmacist: Bleeding . . . ? تذكر التفاعل
Patient: Yes, every time I go to the toilet blood splashes around the bowl. It's bright red.

و بعد كدة يجي دور نوع تاني من الاسئلة و هو
Direct questions

Pharmacist: How are your bowels (الامعاء) . . . .? Has there been any change?
و اهمية السؤال دة في انة يحدد ما اذا كانت الحالة تستدعي التوجة الى الطبيب او لا
Patient: No, they are fine, always regular
Pharmacist: Can you tell me what sort of treatments you have used in the past?
How effective they were?
What other medications are you taking at present?
Do you have any allergies?

Decision making

وهنا سنتوقف عند مصطلح اسمة triaging

و دة عبارة عن حاجة بتحدد درجة خطورة الحالة الموجودة و اية انسب حاجة ممكن تتعمل معاها

يعني هل ممكن تتدخل فيها ام تنصح بالذهاب للطبيب فهي مسأة تحديد اولويات (زي حالات الحوادث و الطوارئ)

بعض علماء الصيدلة عملوا نظم بيتحدد على اساسها متى تتصرف و متى تنصح بزيارة الطبيب و النظم دي هنناقشها بعد كدة

و دة مثال على حالة يفضل النصح فيها للذهاب لطبيب

Pharmacist: Could you tell me what sort of trouble you have had with your piles?

Patient: Well, I get spells of **bleeding and soreness**. It's been going on **for years**, although seems **worse this time** . . . .

Pharmacist: When you say worse, what does that mean?

Patient: Well . . . my bowels have been playing up and I've had some **diarrhea** . . . . I have to go three or four times a day . . . and this has been going on for about **2 months**.

Furthermore, in making this clinical assessment, pharmacists incorporate management of certain conditions and make recommendations about this.

Treatment

و دة اهم جزئ في التعامل مع الدواء

لأن الصيدلي لازم يكون عندة خلفية و معلومات كويسة جدا عن الدواء من حيث ـــــــ

- Pharmacology,
- Therapeutics
- Pharmaceutics

علشان لما تيجي تصرف الدواء للمريض تعرف تصرفة صح و على اسس علمية و مكان تعرف تنصحة بنوعية الاكل و الجرعة و معاد الجرعة و هكذا .....

و خد بالك من حاجة مهمة اوي ... و هي مراعاة الحالة العامة للمريض ....(زي)

- الحالة الاقتصادية
- سن المريض
- البريباريشن المناسبة للمريض (محلول ، معلق ، لبوس ، حقن ، ....)

و لو عندك كذا مادة فعالة نختار العائلة المناسبة و الاكثر فاعلية ...(على حسب حالة المريض)

و بالتالي

لازم الصيدلي يبقى على دراية بـــ

- Potential interactions,
- Cautions,
- Contraindications
- Adverse reaction

كل دة علشان يكون صيدلي كفء و محترم وبيصرف الدواء على ادلة علمية سليمة

و دة بالتالى هيعمل سمعة حلوة للصيدلية بتاعتك ان شاء الله

بالنسبة لأدوية ال

OTC

لازم الصيدلي يعمل توافق بين الاوية اللي بيصرفها من حيث الفاعلية و حالة المريض و الانتراكشن بينهم و يناقش المريض في الادوية اللي بيديهالوا ...... و زي ما قلنا قبل كدة كل مريض بيفضل حاجة ....يعني في مريض يقولك مبخدش حقن و واحد تاني يقولك بلاش دوا شرب لو فية برشام يبقى احسن ... و هكذا

اما من حيث الادوية اللي بتنصرف

فــــــ فية بعض الصيدليات بيقعد يشوف الدكاترة الممارسين الي حوالية في المنطقة او اللي بعيد عنة زي الحال في المستوصفات و العيادات الشاملة و هكذا ....

و يكون هو فكرة عن المرض و اللي بيتصرف لة

Outcome

و في النهاية بالنسبة لخطة العلاج التي يصفها الصيدلي

نلاحظ ان الحالات التي يتعامل معها الصيدلي داخل الصيدلية من النوع ال

Minor

و التي تزول في غضون ايام

و هنا يجب على الصيدلي ان يقول للمريض على وقت معين و خطة زمنية للعلاج

و مثال :- (خد حباية و حباية ٣ مرات في اليوم **لمدة ٤ ايام**)

و الخطة او المدة الزمنية المقترحة للعلاج تتغير على حسب

- الحالة المرضية
- سن المريض

لكن في اغلب الاحيان لا تزيد عن اسبوع او عشرة ايام

و في بعض الحالات الاخرى بيكون دور الصيدلي هو المتابعة و ملاحظة التحسن في الحالة او حدوث اي خلل

زي حالات ال

Long-term chronic